



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

“Intervención desde los Servicios Sociales de Base en Violencia de Género: Estudio de caso de las Comarcas de los Monegros y del Bajo Aragón”.

“Intervention from Base Social Services in Gender Violence: Study case of the Regions of the Monegros and Bajo Aragón”.

Autores:

Marta Jurado Pegalajar
Sara Peralta Martínez

Director:

Antonio Eito Mateo

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo
2018

ÍNDICE

1.	RESUMEN	3
2.	INTRODUCCIÓN	4
3.	OBJETIVOS Y METODOLOGÍA	5
3.1.	Técnicas	6
3.2.	Muestra	7
3.3.	Instrumento analizado	8
3.4.	Procedimiento	8
4.	MARCO TEÓRICO Y TÉCNICO	10
5.	CONTEXTUALIZACIÓN	23
6.	ANÁLISIS	29
6.1.	UNA MIRADA HACIA LA INTERVENCIÓN.	29
6.2.	LA VISIÓN DE LOS PROFESIONALES.	33
7.	CONCLUSIONES FINALES	46
8.	REFERENCIAS	49
9.	ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	53
10.	ANEXOS	54

1. RESUMEN

Resumen: En la actualidad, nos enfrentamos a muchos casos de violencia de género, y es necesario intervenir cuando suceden, pues se trata de un tema muy delicado. La intervención de los trabajadores sociales y de un equipo multidisciplinar es imprescindible para afrontar dichos casos de violencia. Es clave la regulación de la *Ley 4/2007, de 22 de marzo, de Prevención y Protección Integral a las mujeres víctimas de Violencia en Aragón*. Aunque no posee un alcance suficiente para la protección de las víctimas, es necesario realizar muchos cambios y mejoras. Contamos con una serie de protocolos y guías de actuación como apoyo para esta intervención. También es fundamental la existencia del Instituto Aragonés de la Mujer. Otro punto a considerar cuando abordamos esta problemática, es la inexistencia de grandes autores que hablen de la violencia de género desde el trabajo social. Solo podemos acercarnos al término desde una manera muy técnica y poco práctica. Por otro lado, en el ámbito rural se encuentran desventajas, pues no tienen al alcance tantos recursos para llevar un correcto abordaje, pero con una buena actuación de los profesionales de los servicios sociales se pueden llegar a solventar con éxito los diferentes casos.

Palabras clave: violencia de género, intervención, equipo multidisciplinar, protección de las víctimas, Instituto Aragonés de la Mujer, trabajo social, ámbito rural.

Abstract: At present, we are faced with many cases of gender violence, and it is necessary to intervene when this happen, because it is a very sensitive issue. The intervention of social workers and a multidisciplinary team is essential to confront with such cases of violence. The regulation of Law 4/2007, of March 22, on the Prevention and Integral Protection of Women Victims of Violence in Aragón is key. Although it does not have enough scope for the protection of victims, it is necessary to make many changes and improvements. We have a series of protocols and action guidelines to support this intervention. The existence of the Aragon's Institute for Women is also fundamental. Another point to consider when we approach this problem, it is the lack of great authors who talk about gender violence from social work. We can only approach the term from very technical and impractical way. On the other hand, in the rural area there are disadvantages, because they do not have so many resources at their disposal to carry out a correct approach, but with a good performance of the professionals of the social services, the different cases can be solved successfully.

Keywords: gender violence, intervention, multidisciplinary team, protection of victims, Aragonese Institute for Woman, social work, rural area.

2. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo lo vamos a centrar en investigar acerca de la intervención que se da en Violencia de Género desde los centros de Servicios Sociales Comarcales de Aragón, mediante el estudio de caso de las comarcas del Bajo Aragón y de Los Monegros.

Nos centramos en estas comarcas debido a que nuestro “Practicum de Intervención” ha sido realizado en éstas y consideramos que se trata de una buena oportunidad para mostrar su funcionamiento. También cabe destacar que nos centramos en el tema de la Violencia de Género, ya que es un tema que durante nuestro periodo de prácticas a ambas nos ha despertado mucha curiosidad e iniciativa, pues nos parece un tema interesante sobre todo cuando hablamos de poblaciones más pequeñas con menos recursos disponibles.

En primer lugar, consideramos necesario fundamentar el tema y contextualizar la zona en la que nos vamos a centrar.

Tras ello, pasaremos a recabar información mediante los diferentes procedimientos de actuación de ambas comarcas, información del IASS, la última memoria del IAM, la carta de servicios del Instituto Aragonés de la Mujer y diferentes leyes y guías relacionados con el tema, entre otros.

Además, realizaremos entrevistas a diferentes profesionales de cada Comarca para conocer la actuación de estos, a un experto en el tema de la Violencia de Género; y también, si se nos da la oportunidad realizaremos una entrevista a una víctima de violencia de género, pues consideramos que sería interesante conocer su perspectiva.

Seguido de esto, nos encontraremos con el análisis, en el cual estudiaremos todos los aspectos importantes de las entrevistas realizadas y la documentación extraída.

Para finalizar, realizaremos unas conclusiones, en las cuales comentaremos de una manera más personal lo que nos ha parecido la realización de este trabajo, nuestra opinión respecto a cómo se actúa con esta problemática y aspectos que nosotras vemos necesarios mejorar para alcanzar un mayor bienestar social.

3. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

Objetivo general:

Conocer cómo se **interviene en el ámbito de Violencia de Género desde los Centros de Servicios Sociales comarcales de Aragón**, mediante el estudio de caso de las Comarcas del Bajo Aragón y de Los Monegros.

Objetivos específicos:

- Comparar cómo se trabaja en cada comarca la problemática analizada.
- Conocer la actuación con los menores víctimas de Violencia de Género en Aragón, y concretamente en las Comarcas nombradas anteriormente.
- Conocer los servicios y las prestaciones más utilizadas por las Víctimas de Violencia de Género en ambas comarcas.
- Conocer los cambios y mejoras que realizarían los profesionales de los Servicios Sociales de las diferentes Comarcas, en el ámbito de la Intervención en Violencia de Género.

Como hemos dicho con anterioridad, este trabajo lo queremos centrar en la intervención de la Violencia de Género en el ámbito rural, y específicamente en las Comarca de los Monegros y del Bajo Aragón.

Nuestro objetivo principal, es conocer cómo se interviene en el ámbito de Violencia de Género desde los Centros de Servicios Sociales comarcales de Aragón, apoyándonos en protocolos y en la ley que regula la violencia de género. Por otro lado, también hemos decidido realizar diferentes entrevistas a distintos profesionales para ver el modo de actuación de cada uno y hacer un acercamiento más real al tema tratado. Por ello, vimos oportuno, además, realizar una entrevista con un experto en este el tema.

A continuación explicaremos más detalladamente cómo hemos procedido para conseguir nuestros objetivos fijados.

3.1. Técnicas

Para la elaboración de la investigación, hemos utilizado la **triangulación metodológica**, puesto que manejamos técnicas cualitativas y cuantitativas.

Como **técnica cualitativa**, LeCompte (1995) expone que “La investigación cualitativa se define de forma poco precisa como una categoría de diseños de investigación que extraen descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones de audio y vídeo cassettes, registros escritos de todo tipo, fotografías o películas y artefactos”. Consideramos que formalizar entrevistas era lo idóneo, ya que en estas todos los participantes podrían proporcionarnos información desde diferentes perspectivas.

Concretamente, hemos realizado **nueve entrevistas**, ocho de ellas a profesionales de las diferentes comarcas estudiadas, y la siguiente, a un experto en el tema. Además, teníamos la intención de realizar una entrevista a una usuaria víctima de Violencia de Género, ya que nos hubiese gustado conocer su perspectiva sobre dicha intervención, pero no fue posible.

Las entrevistas que se llevaron a cabo para los profesionales de ambas comarcas, son entrevistas estandarizadas programadas.

Las **entrevistas estandarizadas programadas** se caracterizan porque su redacción y el orden de sus preguntas son iguales para todos los encuestados.

De esta manera, todas las preguntas hechas en esta entrevista, como son iguales, nos permitieron una mejor comparación en las diferentes respuestas que se dieron.

Según Valles (2007), estas entrevistas tienen que cumplir estos requisitos:

- 1) “Que el estímulo sea el mismo para todos los encuestados”.
- 2) “Que sea posible redactar todas las preguntas de modo que tengan el mismo significado para todos los encuestados”.
- 3) “Que el orden de las preguntas deba ser el mismo para todos, con el fin de conseguir un contexto equivalente”.
- 4) “Que lo anterior sea posible en la práctica, tras la realización de estudios piloto y la prueba del cuestionario”.

Estas son útiles para obtener todos los datos necesarios para la investigación y no olvidarnos de ningún tema importante que abordar.

Cabe destacar, que la entrevista que hemos realizado al experto sobre el tema y la que queríamos realizar a la víctima de Violencia de Género son exclusivamente confeccionadas para ellos, es decir, diferentes a las demás.

Una vez realizadas todas las entrevistas, se llevó a cabo un análisis de los datos obtenidos de estas.

Por otro lado, creímos conveniente utilizar **técnicas cuantitativas**.

En relación con esta técnica, nos hemos documentado mediante los diferentes procedimientos de actuación de las comarcas, en el IASS, en diferentes leyes y guías, entre otros documentos; todo ello citado en la bibliografía.

3.2. Muestra

En primer lugar, hemos utilizado datos obtenidos en los Procedimientos de Actuación de cada comarca, en la página web del IASS, en la carta de servicios del IAM y en su última memoria publicada, también de la Ley 3/2007, de 22 de marzo, y en diferentes guías y documentos.

Realizamos nueve entrevistas: al coordinador, a un/a trabajador social, a un/a psicólogo/a y a un educador/a social de cada Centro Comarcal; y a un experto en el tema.

A continuación, vamos a mostrar una tabla en la que se exponen las diferentes entrevistas elaboradas enumeradas, para así poder referenciarlas más fácilmente, posteriormente.

Ilustración 1. Entrevistas realizadas

ENTREVISTAS	DESCRIPCIÓN
E-1	Coordinadora Centro Comarcal Monegros
E-2	Coordinadora Centro Comarcal Bajo Aragón
E-3	Trabajadora Social Centro Comarcal Monegros
E-4	Trabajadora Social Centro Comarcal Bajo Aragón
E-5	Educadora Social Centro Comarcal Monegros
E-6	Educadora Social Centro Comarcal Bajo Aragón
E-7	Psicóloga Centro Comarcal Monegros
E-8	Psicóloga Centro Comarcal Bajo Aragón
E-9	Experto en Violencia de Género

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Instrumento analizado

Los instrumentos que analizamos fueron datos obtenidos en los protocolos de cada comarca, información que facilita el IASS en su página web, la carta de servicios del IAM y su última memoria publicada, la ley 3/2007, de 22 de marzo y diferentes guías.

Además, analizamos las **entrevistas semiestructuradas** realizadas a los diferentes profesionales y al experto en esta materia. En estas entrevistas, “el entrevistador puede decidir libremente sobre el orden de presentación de los diversos temas y el modo de formular las preguntas. En el ámbito de un tema determinado, el entrevistador puede plantear la conversación de la forma que desee, plantear las preguntas que considere oportunas y hacerlo en los términos que sean convenientes, explicar su significado, pedir al entrevistado que le aclare algo que no entiende o que profundice sobre algún aspecto cuando lo estime necesario, y establecer un estilo propio y personal de conversación” (Corbetta, 2007, p. 352-353).

Todos los Guiones de las entrevistas mencionadas anteriormente los podemos encontrar en los Anexos 3, 4 y 5.

3.4. Procedimiento

En primer lugar, nos **reunimos con las diferentes Comarcas**, representantes institucionales que han colaborado con nosotras para realizar esta investigación, para recabar información sobre el tema y obtener datos de interés.

Una vez realizada esta reunión y habiendo reunido información necesaria para comenzar la investigación, nos pusimos en contacto con **diferentes profesionales**, a los que pretendíamos realizar una entrevista.

Para contactar con ellos y solicitarles su colaboración en esta investigación, les enviamos una **carta de colaboración**, la cual puede encontrarse en el Anexo 1. En ella, les transmitimos el deseo de efectuarles una entrevista, la cual estaba diseñada con el fin de conocer la opinión de estos y poder profundizar más en el tema.

Una vez recopilados todos los datos, tanto cualitativos como cuantitativos, nos centramos en el análisis de estos.

4. MARCO TEÓRICO Y TÉCNICO

En este apartado vamos a realizar un acercamiento a algunas **corrientes teóricas** que consideramos que pueden ayudarnos a entender y comprender mejor el objeto de nuestra investigación. De esta manera vamos a articular el presente apartado en diferentes subapartados para que queden más claros los temas tratados.

En primer lugar, vamos a hablar sobre la **Comarcalización**, ya que el trabajo va a ser investigado mediante el estudio de caso de las Comarcas del Bajo Aragón y de Los Monegros. Tras ello, determinaremos el **ámbito rural**, debido a que la investigación va a ser centrada en él. Por otro lado, consideramos importante tratar el tema de los **Servicios Sociales** a partir de la Ley 5/2009 de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón y los **Centros de Servicios Sociales**. Además, abordaremos la **Violencia de Género**, identificando el **Instituto Aragonés de la Mujer**, ya que es un organismo de gran importancia que interactúa con los Servicios Sociales comarcales en la atención a esta problemática. Por último, expondremos el ámbito del **Trabajo Social**.

4.1. Comarcalización:

Para llevar a cabo nuestro trabajo, hemos decidido centrarlo en los **Servicios Sociales Comarcales de Aragón**, mediante el estudio de caso de las Comarcas del Bajo Aragón y la de Los Monegros.

Antes de hablar de éstas, debemos destacar que estas se crearon a partir de la Ley 10/1993 de Comarcalización de Aragón, en la cual se define la **Comarca** como entidad supramunicipal que ha de dar respuesta a las necesidades actuales de gestión de Servicios Públicos.

Por otro lado, el actual Estatuto de Autonomía, en su artículo 83, define las comarcas como: *“entidades territoriales, constituidas por la agrupación de municipios limítrofes, vinculados por características e intereses comunes, fundamentales para la vertebración territorial aragonesa”*.

De esta manera, la Comarca se presenta como el medio más adecuado para complementar o subsanar las carencias municipales y elevar la calidad de vida de los ciudadanos, por su funcionalidad, por su adaptación al territorio, por su cercanía y por su idoneidad para la organización de muchos servicios.

El nacimiento de las comarcas ha sido un proceso voluntario, por parte de los municipios que las componen y de las mancomunidades de municipios que gestionaban determinados servicios.

“Las comarcas aparecen para contribuir a que los ciudadanos, independientemente de donde vivan tengan los mismos derechos y el mismo acceso a los servicios públicos con el fin último de que pervivan los municipios pequeños” (Matías, 2017, p. 26).

Así pues, la Comarca es una **entidad local territorial**, con personalidad jurídica propia, que tiene capacidad y autonomía para el cumplimiento de sus fines, y competencias propias.

Cabe destacar, que cada Comarca tiene su **Ley de creación**, y a continuación identificamos las de las Comarcas de estudio.

- Ley 10/2002 de Creación de la Comarca del Bajo Aragón.
- Ley 17/2002 de Creación de la Comarca de los Monegros.

El sector de población al que se dirigen los servicios del Centro de Servicios Sociales de la Comarca de Los Monegros y del Bajo Aragón es toda la ciudadanía que las compone. Ambas quedan divididas en **diferentes sectores**, según sus **necesidades**. Los diferentes sectores de intervención que se pueden observar en ambas comarcas son:

- Población en situación de dependencia.
- Mujeres víctimas de Violencia.
- Personas con grado de discapacidad.
- Personas con limitaciones de autonomía personal.
- Familias o miembros de ellas en situación de crisis, riesgo o vulnerabilidad.
- Menores.
- Jóvenes.
- Personas sin formación básica.
- Personas cuidadoras.
- Asociaciones de mujeres.
- Personas mayores.
- Personas con necesidad económica.
- Comunidad educativa.

- Personas con necesidad de alimentos.
- Personas en riesgo de exclusión social.

4.2. **Ámbito rural:**

Según la Ley 45/2007, de 13 de diciembre, para el Desarrollo Sostenible del Medio Rural, denominamos **medio rural** al espacio geográfico formado por la agregación de municipios o entidades locales menores definido por las Administraciones competentes que posean una población **inferior a 30.000 habitantes** y una densidad inferior a los 100 habitantes por km².

En el ámbito rural, las poblaciones más pequeñas de Aragón, están agrupadas por **Comarcas** y éstas son quienes prestan los **Servicios Sociales Generales**. Según el artículo 1.2 del Decreto Legislativo 1/2006, de 27 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Comarcalización de Aragón, *“Las comarcas tendrán a su cargo la prestación de servicios y la gestión de actividades de ámbito supramunicipal, representando los intereses de la población y territorio comarcales en defensa de una mayor solidaridad y equilibrio dentro de Aragón”*.

Las dos comarcas estudiadas para la elaboración del trabajo, muestran una extensión de territorio muy elevada, pero sin embargo, el número de habitantes de cada Comarca no corresponde a ello, ya que la población de cada una de ellas ronda los 20.000 habitantes.

De esta manera, se puede observar que ambas comarcas muestran territorio productivo, y que por tanto, muchas personas trabajan en la agricultura, aun así, se puede identificar el **espacio rururbano**.

Dichos espacios tienen un origen reciente y se tratan de los espacios calificados como no urbanos, pero en los cuales junto a los campos de cultivo, se ubican líneas de conducción eléctrica, invernaderos, almacenes agrícolas, e incluso instalaciones alejadas de la actividad agropecuaria, como pueden ser carreteras, autopistas e instalaciones deportivas, entre otros. Así, el espacio rururbano se trata de un elemento paisajístico, con el que ya no se diferencia de forma clara el territorio urbano del territorio rural.

Según Egio (2015), y en relación con este término “Parece que cada vez más los modos de vida urbanos penetran en el campo y lo urbano persigue la imagen de un campo idealizado” y “Otros autores, complejizan el sistema, describiendo las zonas de borde como espacios en los que los actores que allí conviven cuestionan, en su interacción, su relación con el entorno, “su apuesta para este” y hasta su propia identidad. Para estos autores, el borde urbano-rural deja de ser el punto de encuentro de dos sistemas claramente diferenciados (en donde chocan las dinámicas ecosistémicas, rurales y urbanas) para convertirse en un sistema en sí mismo”.

4.3. Servicios Sociales:

Según el artículo 3.1. de la Ley 5/2009, de 30 de Junio de Servicios Sociales de Aragón, *“El sistema de servicios sociales está integrado por el conjunto de recursos, prestaciones, planes, programas, proyectos, equipamientos, y equipos técnicos, de titularidad pública y privada, que se destinan a la atención social de la población y contribuyen de forma integrada y coordinada a la consecución de los objetivos de las políticas de Servicios Sociales”.*

Aquí, vamos a centrarnos en los **Servicios Públicos de Servicios Sociales**, que según el artículo 10.2. de la Ley anteriormente citada, su finalidad es *“garantizar el acceso y uso de los recursos sociales en condiciones de igualdad, procurar formas de convivencia positiva para la realización personal y la autonomía y promover las condiciones personales y sociales para participar en la vida social, así como para favorecer la responsabilidad social”.*

Estos servicios son, por tanto, públicos de **carácter polivalente y comunitario**, cuya organización y personal están al servicio de toda la población.

El objetivo de los Servicios Sociales es “lograr una mayor calidad de vida y bienestar social para todas las personas, por medio de actuaciones globales de prevención de necesidades, asistencia e inserción de personas y colectivos carenciados, que por diferentes circunstancias personales y sociales necesitan de actuaciones específicas” (Arriola y Setién, 1997).

Los Servicios Sociales se estructuran en dos niveles de atención: generales y específicos. Como en éste trabajo nos vamos a centrar en los Generales, vamos a comenzar con su definición.

Los **Servicios Sociales Generales** constituyen el primer nivel del Sistema Público de Servicios Sociales y proporcionan una atención que tiene por objeto favorecer el acceso a los recursos de los sistemas de bienestar social, generando alternativas a las carencias o limitaciones en la convivencia, favoreciendo la inclusión social y promoviendo la cooperación y solidaridad social en un determinado territorio.

La estructura administrativa y técnica de los servicios sociales generales se ubica en los Centros de Servicios Sociales.

Cuando hablamos de los **Centros de Servicios Sociales**, debemos hacer referencia al Decreto 184/2016, de 20 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales en Aragón. Cabe destacar, que en cada Área básica habrá un Centro de Servicios Sociales, salvo en excepciones, expuestas en el decreto y cada Centro de Servicios Sociales configurará un **Servicio Social de Base**, entendido como fórmula organizativa de desconcentración técnica. Estos Centros de Servicios Sociales contarán con una estructura básica integrada por una persona responsable de la dirección técnica, por profesionales de trabajo social, educación social, psicología y administración, conforme a las ratios y nivel de dedicación que se establecen en el decreto.

Según el Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS), estos centros tienen las siguientes **características**:

- Son de titularidad pública de la administración local.
- Son la puerta de entrada a los recursos del Sistema Público de Servicios Sociales y a los de las entidades y centros privados que formen parte del sistema de responsabilidad pública de Servicios Sociales.
- El equipo de profesionales realiza acciones preventivas, asistenciales y rehabilitadoras, dirigidas a personas, grupos y a la comunidad en general.
- La intervención social en cada Centro de Servicios Sociales se lleva a cabo con metodología de trabajo en equipo y de trabajo en red.

- Los Centros de Servicios Sociales pueden ser comarcales y municipales.
- En cada Centro de Servicios Sociales, para el desarrollo operativo de sus funciones, pueden configurarse Servicios Sociales de Base, entendidos como fórmula organizativa de desconcentración técnica, debiendo prestarse atención directa a la población de todos y cada uno de los municipios a través de un Trabajador Social.

A continuación vamos a nombrar los **objetivos** que persiguen los Centros de Servicios Sociales, según el artículo 2 de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón:

- Analizar la realidad social para detectar situaciones de necesidad de la población, así como elaborar la estrategia más adecuada a fin de favorecer el bienestar social y mejorar la calidad de vida.
- Promover la autonomía personal, familiar y de los grupos, a través del desarrollo de sus capacidades.
- Contribuir al desarrollo humano, asegurando el derecho de los ciudadanos a vivir dignamente durante todas las etapas de su vida, y a la vertebración del territorio de Aragón, favoreciendo la generación de riqueza y de capital social.
- Favorecer la convivencia de las personas y de los colectivos, fomentando la cohesión social.
- Hacer efectiva la igualdad de oportunidades en las relaciones sociales, sin discriminación por razón de género, discapacidad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Atender las necesidades derivadas de la falta de recursos y de las carencias en las relaciones personales y sociales, evitando en lo posible como solución la institucionalización segregadora.
- Prevenir y atender las situaciones de exclusión de las personas o los grupos y desarrollar estrategias que favorezcan su inclusión social.
- Asignar equitativamente el uso de los recursos sociales disponibles.
- Impulsar la resolución comunitaria de las necesidades sociales, mediante políticas preventivas y comunitarias en todo el territorio.

- Fomentar la participación, el asociacionismo, la acción voluntaria y las demás formas de intervención solidaria en los asuntos comunitarios.
- Promover la responsabilidad, tolerancia y respeto en el conjunto de las relaciones personales, familiares, convivenciales y sociales.

Por último, y para finalizar este apartado de Servicios Sociales, nombraremos los **Programas y/o servicios** que se llevan a cabo según el Plan Concertado de Prestaciones Básicas de los Servicios Sociales de 1988, por los profesionales de los Centros de Servicios Sociales:

1. Información, Valoración, Orientación y Diagnóstico.
2. Servicio de Ayuda a Domicilio.
3. Servicio de Teleasistencia.
4. Servicio de Apoyo a personas cuidadoras.
5. Servicio de Intervención familiar.
6. Ayudas de Urgencia.
7. Alojamiento alternativo.
8. Servicio de Prevención e inclusión Social.
9. Programa de Alimentos.
10. Transporte Social Adaptado.
11. Centro de Información y Servicios a la Mujer.

Todas estas prestaciones y servicios deben de llevarse a cabo por todos los Centros de Servicios sociales, ya que el cumplimiento de estas con éxito proporcionará un mejor bienestar social.

4.4. Violencia de Género:

Cuando hablamos de Violencia de Género, según la Asamblea General (1994), mediante la Declaración sobre la Eliminación de la violencia contra la Mujer, decimos que se trata de *“Todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que causa o es susceptible de causar a las mujeres un daño o sufrimiento físico, sexual o psíquico, e incluye las amenazas de tales actos, la coacción y la privación arbitraria de la libertad, tanto en la vida pública como en la vida privada”*.

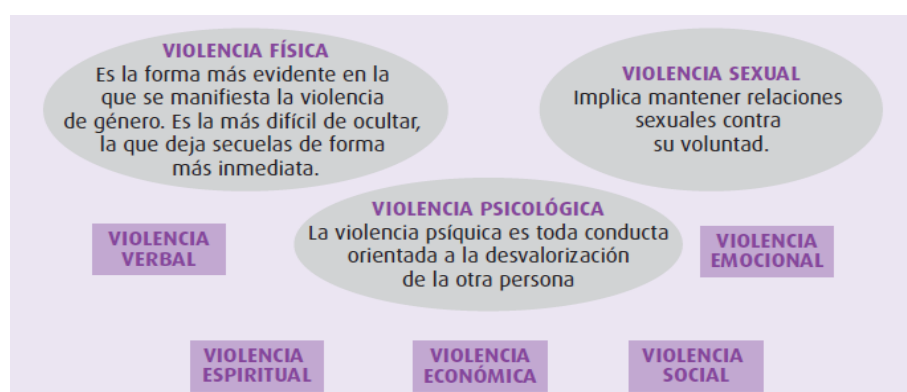
“Puede definirse la violencia de género como aquella violencia basada en las relaciones y definiciones de género dominantes en una sociedad dada. Partiendo de esta definición, el centro de atención ha de situarse en los fundamentos socioculturales de esta violencia y en las posibles transformaciones que en este ámbito puedan tener lugar” (Ruiz y Pérez, 2007).

Bosch y Ferrer (2002) afirman que *“el concepto de violencia es muy amplio, un concepto que abarca todas las posibles formas de violencia cuyo denominador común es que son ejercidas contra las mujeres por el mero hecho de serlo”* (p. 20).

Tal y como se observa en la primera de las definiciones anteriores, se muestran diferentes tipos de Violencia de Género.

A continuación se expone una figura de la Guía Práctica sobre las Entidades Locales de Violencia de Género en la que se exponen los diferentes tipos.

Ilustración 2. Tipos de Violencia



Fuente: Guía práctica para las Entidades Locales sobre Violencia de Género.

Como se observa en la ilustración anterior, los tipos de violencia más importantes son la física, la sexual y la psicológica. Siguiendo a Bosch y Ferrer (2002) la violencia física *“comprende cualquier acto no accidental que provoque o pueda provocar daño en el cuerpo de las mujeres”* (p. 31); la violencia sexual se muestra cuando *“se impone a las mujeres un contacto sexual contra su voluntad”* (p. 31); y violencia psicológica la constituyen *“aquellos actos o conductas intencionadas que producen desvalorización o sufrimiento en las mujeres”* (p. 24).

Del mismo modo, Bosch y Ferrer (2000), remarcan *“que en el caso de la violencia contra las mujeres, su consideración como problema social implica no sólo una visibilización del problema sino también una nueva forma de abordar su explicación”*.

También, cuando hablamos de violencia de género, hemos de destacar la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, pues se trata de una ley imprescindible que regula diferentes medidas. Dicha ley tiene como objeto actuar contra la violencia que, como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre éstas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aun sin convivencia.

Según el IASS (2013) a través del **Programa de Intervención familiar con unidades familiares en las que se produce violencia de género**, *“La violencia de género es un ámbito de intervención social que requiere entender por qué se producen estas situaciones, qué es lo que hace que una mujer continúe viviendo con su agresor, el ciclo de la violencia en el que vive la mujer víctima de esta violencia, las fases o momentos por los que puede atravesar para salir de la misma, los efectos de la violencia de género en los menores, los problemas o secuelas tras la ruptura con el agresor... Sin estas claves generales, es poco probable poder ayudar y apoyar a estas unidades familiares de modo adecuado”* (p. 8).

Instituto Aragonés de la Mujer:

Esta institución, trabaja de manera conjunta con los Servicios Sociales, puesto que sus sedes solo están en las capitales provinciales y al trabajar de manera conjunta consiguen prestar atención a más víctimas de Violencia de Género.

El Instituto Aragonés de la mujer lo podemos encontrar situado en:

Huesca

C/ Joaquín Costa, Nº26
22002 Huesca

Telf: 974 247 322

Fax: 974 216848

iamhu@aragon.es

Teruel

San Francisco, 1
44071 Teruel

Telf: 978 641 050

Fax: 978 641 051

iamteruel@aragon.es

Zaragoza

Pº Agustín, Nº 16, 5ª
planta

50071 Zaragoza

Telf: 976 716 720

Fax: 976 716 721

iam@aragon.es

Además, para tratar este tema podemos destacar la **Carta de servicios del Instituto Aragonés de la Mujer**, ubicada en la web del IAM. La misión que quiere llevar a cabo es *“Promover las condiciones que posibiliten la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, la participación de las mujeres en los distintos ámbitos de la vida y eliminar cualquier forma de discriminación hacia las mujeres. Prevenir, erradicar y atender las situaciones de violencia contra las mujeres”*.

En la misma carta de servicios también se pueden observar las diferentes **prestaciones y servicios** que se ofrecen, en dos líneas de intervención:

- Igualdad efectiva y real entre mujeres y hombres:
 - > Servicio de Asesoramiento para el Empleo.
 - Asesoría Laboral.
 - Asesoría Empresarial.
 - > Centro de Documentación y Biblioteca.
- Prevención y atención de la violencia contra las mujeres.
 - > Servicio de atención telefónica 24h.
 - > Servicio de atención jurídica de urgencia para mujeres víctimas de violencia.
 - > Asesoría social:
 - Presencial.
 - De urgencia.
 - > Asesoría psicológica:
 - Para mujeres víctimas de violencia.
 - Para mujeres víctimas de violencia con problemas de audición.
 - Para hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia doméstica.
 - Para hombres con problemas de control y violencia en el hogar.

- > Gestión de ayuda económica para la inserción social de las mujeres víctimas de violencia de género.
- > Alojamientos alternativos para mujeres y menores víctimas de violencia.
- > Dispositivo GPS para mujeres víctimas de violencia doméstica.
- > Asesoría jurídica presencial para mujeres víctimas de violencia.

Aunque estos sean los servicios que se prestan por el IAM, cabe destacar que en las diferentes comarcas de Aragón no se dan todos ellos, y para obtenerlos la persona tendría que desplazarse al centro del IAM de la provincia a la que pertenezca.

De todos los servicios nombrados anteriormente, los que se ofrecen en las Comarcas de Los Monegros y del Bajo Aragón, son:

- Asesoría Social Presencial.
- Asesoría Psicológica, tanto para las mujeres víctimas, para sus hijos, como para los hombres con problemas de control y violencia en el hogar.
- Gestión de ayuda económica para la inserción social de las mujeres víctimas de violencia de género.
- Dispositivo GPS para mujeres víctimas de violencia doméstica.
- Asesoría jurídica presencial para mujeres víctimas de violencia.

De esta manera, se puede observar que la prestación de dichos servicios queda muy reducida en las comarcas analizadas, entre otros motivos, debido a la falta de presupuesto y de demanda.

Por otro lado, podemos hablar de los diferentes **derechos** que tienen las personas usuarias de los servicios:

- Ser atendidas por personal especializado de forma presencial, telefónica y telemática.
- Ser informadas de la cofinanciación por Fondos Europeos cuando sean beneficiarias del programa cofinanciados.
- Ser atendida por un equipo multidisciplinar especializado formado en violencia contra la mujer.
- Recibir el apoyo necesario sin ser sustituidas en la toma de decisiones que les afectan directamente a su vida y a la de sus hijos e hijas.

- Un plan individualizado de atención, del que serán informadas de forma continuada y en el que participarán activamente desde su elaboración hasta su evaluación.
- Percibir todos los servicios y prestaciones que, en su condición de víctimas de violencia, les reconoce en la normativa de aplicación en el sector, así como sus hijos e hijas.

Para finalizar, vamos a hablar de las **prestaciones** a las que pueden acceder dichas víctimas, las cuales están ubicadas en la Ley Orgánica 1/2004 y la Orden de 26 de junio de 2006 y tienen como objetivo ayudar a mujeres víctimas de violencia de género que carezcan de suficientes recursos económicos y tengan dificultades para obtener empleo.

A continuación, vamos a mostrar un cuadro resumen en el que se muestran las prestaciones y servicios ofrecidos por el Instituto Aragonés de la Mujer (IAM).

Ilustración 3. Prestaciones y servicios ofrecidos por el IAM

SERVICIOS Y PRESTACIONES				
Igualdad efectiva y real entre mujeres y hombres	Prevención y atención a la violencia contra las mujeres			
	Servicio de Asesoramiento para el Empleo	Servicio de atención telefónica 24h	Servicio de atención jurídica de urgencia para mujeres víctimas de violencia	Asesoría social
		Asesoría psicológica	Gestión de ayuda económica para la inserción social de las mujeres víctimas de violencia de género	Alojamientos alternativos para mujeres y menores víctimas de violencia
		Dispositivos GPS para mujeres víctimas de violencia doméstica	Asesoría jurídica presencial para mujeres víctimas de violencia	
Prestación Renta Activa de Inserción				

Fuente: Elaboración propia a partir de la Carta de Servicios del IAM.

Identificada en el cuadro, la **Renta Activa de Inserción** se define como una ayuda específica dirigida a las personas desempleadas con especiales necesidades económicas y dificultad para encontrar empleo, pudiendo ser beneficiarias las víctimas

de violencia de género que adquieran el compromiso de realizar actuaciones favorecedoras para conseguir su inserción laboral.

4.5. Trabajo Social

Según el Consejo General de Trabajo Social (2018), definimos Trabajo social como “una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar”.

Consideramos necesario hablar de Trabajo Social, ya que existe la necesidad, por parte de las víctimas de Violencia de Género, de la intervención de los trabajadores sociales, los cuales ejecutan funciones para mejorar la situación de ellas, como de sus hijos, si los hubiera.

“El Trabajo Social es una relación que indica análisis y diagnóstico profesional, estimulación de los recursos y capacidades de la persona o grupo, con la vista puesta en el logro de su autonomía personal o social, más allá de la simple indicación de los recursos necesarios para satisfacer una necesidad puntual; y todo ello exige una relación con profesionales especialización en Trabajo Social” (Arola y García, 1987: 22).

Según destaca Sanz, *“los trabajadores sociales se han convertido en gestores de una red de centros y expendedores de servicios”* (Sanz, 2001: 23).

Cabe especificar, que estos profesionales intervienen en el ámbito de la Violencia de género, a través de un equipo multidisciplinar, compuesto por psicólogo, educador y trabajador social.

Para finalizar con el tema, se pueden observar como funciones del trabajador social en este ámbito, la acogida a la víctima, mostrar apoyo y motivación a la mujer, y coordinarse con otras instituciones y organizaciones, entre otras.

5. CONTEXTUALIZACIÓN

Debido a que en el marco teórico hemos hablado de que la investigación la vamos a orientar al estudio de las Comarcas del Bajo Aragón y de Los Monegros, a continuación vamos a señalar algunos datos significativos sobre cada una de ellas.

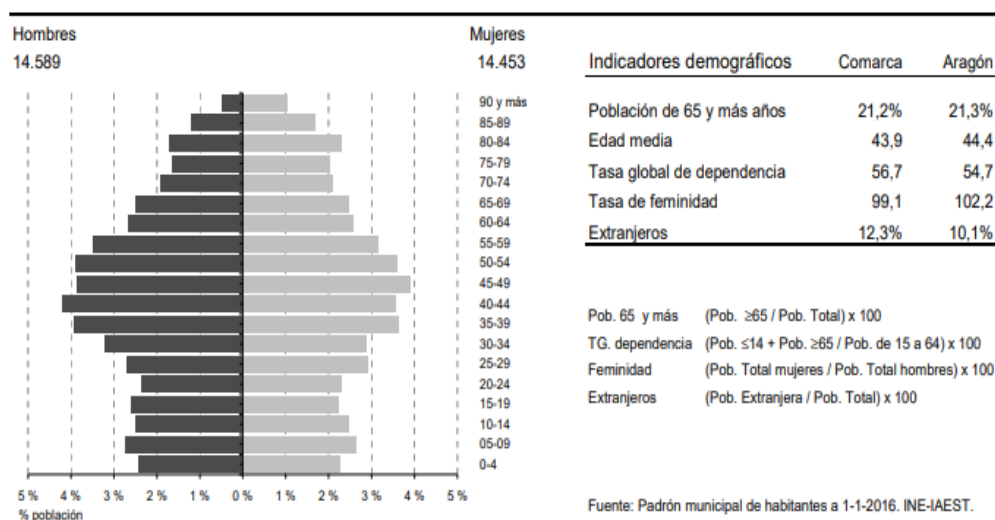
5.1. Comarca del Bajo Aragón.

La Comarca del Bajo Aragón fue creada en junio del 2002. Está compuesta por **26.853 habitantes**, distribuidos sobre una superficie de 1.304,20 Km².

Según el INE, esta comarca tiene una densidad de población de 21,24 hab/km², lo que se traduce con una **baja densidad**. La edad media de este territorio es de 43,9 años, ya que el 21,2% de la población tiene más de 65 años. La tasa de dependencia es del 56,7%, y por otro lado, un 12,3% de la población son extranjeros.

A continuación vamos a mostrar la estructura de la población en el año 2016 que se da en esta Comarca (IAEST):

Ilustración 4. Estructura de la población a 1 de enero de 2016 de la Comarca del Bajo Aragón



Fuente: INE.

Además, su estratégica situación ha hecho de esta comarca una zona de paso, de comunicación entre el valle del Ebro y el litoral Mediterráneo.

Existe un **desequilibrio territorial de la distribución**, 90% de la población se concentra en 1/3 de los municipios de la comarca (Alcañiz, Calanda y Alcorisa). Alcañiz

comprende el 50% de la población de la Comarca. Esta Comarca está formada por **20 municipios y 3 pedanías**.

Las **sedes** de estas comarcas se encuentran en **Alcañiz, Calanda y Alcorisa**, cada población pertenece a una sede u otra, pues están divididos para así facilitar la manera de trabajar.

Ilustración 5. Mapa del territorio que constituye la Comarca del Bajo Aragón



Fuente: Centro de Servicios Sociales de la Comarca del Bajo Aragón.

5.2. Comarca de Los Monegros.

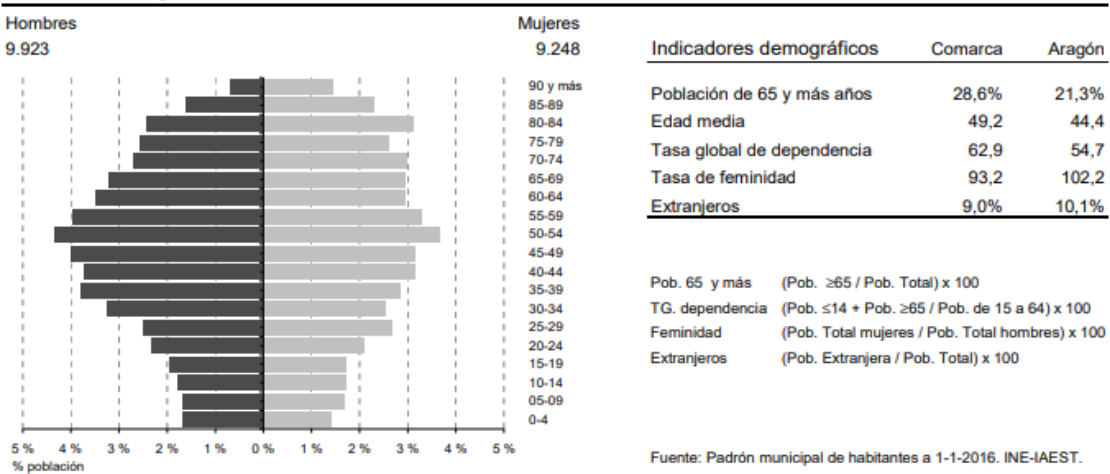
Esta Comarca también se creó en el año 2002. No obstante, desde principios de la década de los 80, mediante una Mancomunidad de municipios, ya se llevaban a cabo los programas de los Servicios Sociales de Base, enmarcados en las competencias municipales de la Administración Local.

La población de la Comarca de Los Monegros consta de **19.171 habitantes**, y muestra una extensión de 2.764,40 km², entre las provincias de **Huesca y Zaragoza**.

Analizando el territorio, Los Monegros se trata de una Comarca con una **baja densidad** de población de 7,5 km².

A continuación vamos a mostrar la estructura de la población que se da en el año 2016 en esta Comarca (IAEST):

Ilustración 6. Estructura de la población a 1 de enero de 2016 de la Comarca de Los Monegros



Fuente INE.

Según el INE (2016), se observa una población envejecida, ya que el 28,7% de la población tienen 65 y más años, y de esta manera, la media de edad de este territorio es de 49 años. La tasa de dependencia es del 63,1%. Por otro lado, un 9,1 % de la población son extranjeros, predominantemente de Rumania y Marruecos.

Esta Comarca se encuentra dividida en **31 municipios**, con un total de 50 localidades, y su ámbito de actuación está dividido en 6 zonas en relación a los habitantes, teniendo su **sede en Sariñena**.

Seguidamente, vamos a incluir un mapa en el que diferenciado por colores se puede observar dicha división.

Ilustración 7. Mapa del territorio que constituye la Comarca de Los Monegros



Fuente: Centro Comarcal de Servicios Sociales de Los Monegros.

Los dos centros de Servicios Sociales están constituidos por una coordinadora, personal administrativo, trabajadores sociales, educadores sociales, psicólogas, auxiliares de ayuda a domicilio, aunque es cierto que en la Comarca del Bajo Aragón además cuentan con un terapeuta ocupacional y con un educador familiar. A continuación, vamos a incluir un **cuadro comparativo** para poder observar mejor los diferentes profesionales de los que se dispone en cada Comarca.

Ilustración 8. Comparación de la plantilla los Centros de Servicios Sociales de las Comarcas del Bajo Aragón y de Los Monegros.

PLANTILLA DE LOS CENTROS COMARCALES		
	Comarca del Bajo Aragón	Comarca de Los Monegros
Dirección	1	1
Personal administrativo	4	4
Trabajadores Sociales	8	6
Educadores Sociales	2	2
Educadores Familiares	1	-
Psicólogos	1	1
Terapeuta ocupacional	1	-
Auxiliares Ayuda a Domicilio	23	75
Personal Transporte Adaptado	1	4

Fuente: Elaboración propia.

Cabe destacar en cuanto a la actuación de los profesionales del equipo interprofesional, que en cada Comarca se muestra un reparto diferente en cuanto a la intervención de estos.

En la Comarca del Bajo Aragón, fundamentalmente, la división del trabajo está dividido por zonas de población, exceptuando el Servicio de Ayuda a Domicilio, del cual específicamente se encarga una Trabajadora social, y de los casos de Intervención de riesgo que pertenecen a la Educadora Familiar. De esta manera, se puede observar que 7 Trabajadoras Sociales se encargan de todos los servicios de sus respectivas zonas de actuación, y 1 de ellas se encarga solamente del Servicio de Ayuda a Domicilio; en cuanto a las Educadoras Sociales, las 2 actúan según la división de zonas que le pertenece, mientras que la Educadora Familiar se encarga de todos los casos de intervención de riesgo de la población; y tanto la Psicóloga, como la Terapeuta Ocupacional se encargan de ofrecer atención a todo el territorio de la Comarca.

En la Comarca de los Monegros el ámbito de actuación de los profesionales, como hemos nombrado anteriormente, se encuentra dividido en 6 zonas. De este modo, cada Trabajador Social se encarga ofrecer los servicios de una zona de actuación, cada una de las Educadoras Sociales se encarga de la actuación de 3 zonas diferentes; mientras que la Psicóloga se encarga de la intervención de todo el territorio comarcal.

Para finalizar el apartado, consideramos conveniente destacar que las **técnicas** que son utilizadas por los profesionales en ambas Comarcas son: la observación, entrevistas, visitas domiciliarias, genograma, historia social e Informe sociales.

6. ANÁLISIS

Tras documentarnos bien y realizar todas las entrevistas, este apartado lo vamos a diferenciar en **dos grandes subapartados**. El primero de ellos, va a tratar sobre la intervención que se realiza en las diferentes Comarcas; y en el segundo se van a analizar las entrevistas que se han realizado a los profesionales y al experto.

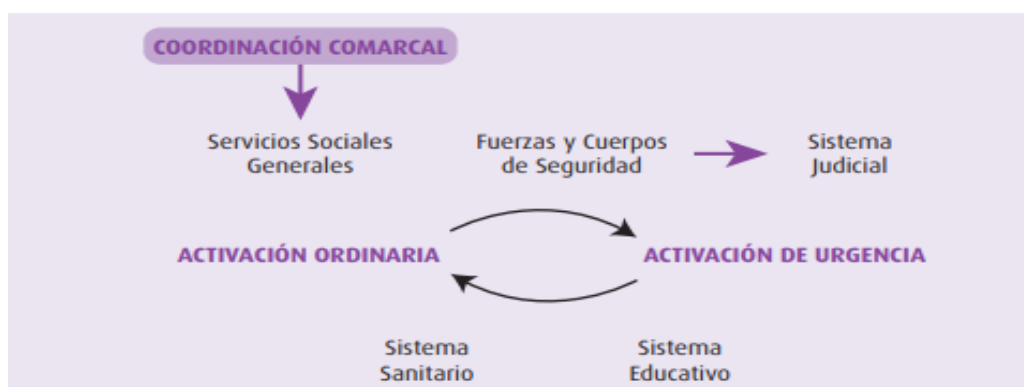
6.1. UNA MIRADA HACIA LA INTERVENCIÓN.

En este primer apartado vamos a mostrar cómo se interviene en el Programa de Violencia de Género en las Comarcas de Los Monegros y del Bajo Aragón, según los procedimientos de coordinación comarcal de los que se dispone en cada una de ellas.

En ambos procedimientos se puede observar que los destinatarios son las mujeres víctimas de violencia de género ubicadas en cada Comarca, y sus hijos.

Por otro lado, se puede destacar como los Servicios Sociales están en coordinación con el sistema sanitario, las fuerzas y cuerpos de seguridad, el sistema judicial y el sistema educativo. Esto se muestra en la siguiente figura.

Ilustración 9. Procedimiento de coordinación comarcal para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra la Mujer



Fuente: Guía práctica para las Entidades Locales sobre Violencia de Género.

En cuanto a la intervención de los Servicios Sociales se puede observar que la demanda de Violencia de Género puede llegar al centro de Servicios Sociales por iniciativa de la propia víctima, desde los centros de Salud, la Guardia Civil, los centros educativos o desde el IAM.

La **recepción y la acogida** la realiza el equipo interprofesional, formado por Trabajador Social, educador social y psicólogo.

Tras esta fase, se valora por parte del equipo la situación de la mujer y se decide si es situación de emergencia o no. Según la situación que padezca la mujer (si hay lesiones, si quiere denunciar, si quiere continuar en su casa, si tiene hijos menores...) se realiza un procedimiento diferente. En la mayoría de los casos, se realiza **seguimiento** por parte de los centros de Servicios Sociales con estas víctimas.

El equipo de la Comarca realiza acompañamiento a las víctimas para obtener los **recursos** que éstas necesiten, de lunes a viernes en su horario laboral; y si esta necesidad aparece fuera de este horario, las funciones se prestan desde el **IAM**.

En el caso en el que se dé una **intervención de urgencia** se da una primera atención ágil y coordinada con otras instituciones implicadas. A esta primera atención acude la Trabajadora Social de la localidad a la que pertenece la mujer, y en el caso de ésta vaya acompañada de menores también acudirá la Educadora Social.

Los objetivos de esta intervención son la protección, el acompañamiento y la atención a los menores.

Si se trata de una **intervención no urgente**, los profesionales del Centro de Servicios Sociales siguen 4 pasos:

1. Detección. Esta puede ser directa o indirecta, según de quien proceda la demanda. En esta fase el Trabajador Social realiza una primera entrevista con la víctima y se abre expediente.
2. Estudio – Valoración. En esta fase, el Trabajador Social se cita con la mujer para presentarle al resto del equipo interprofesional, los servicios que se le pueden ofrecer y la metodología de trabajo. Tras dicha entrevista, los profesionales realizan un estudio de la situación, elaboran un diagnóstico y redactan un Plan de Intervención.
3. Intervención. Se le presenta a la mujer y/o familia el Plan de Intervención. Cabe destacar que según en la fase en la que se encuentre la mujer, los profesionales actúan de diferente forma. Las en las que se pueden encontrar este tipo de víctimas son:
 - > Fase 1. La mujer no reconoce la Violencia
 - > Fase 2. La mujer reconoce la Violencia de Género y mantiene la convivencia.
 - > Fase 3. Ruptura de la convivencia.

> Fase 4. Autonomía de la nueva unidad familiar.

4. Seguimiento / Evaluación. Se da una evaluación semestral de cada caso.

Hemos podido observar que ambas Comarcas intervienen de forma muy similar, ya que las dos se rigen por el “Programa de Intervención Familiar con unidades familiares en las que se produce Violencia de Género”.

Lo que sí que se puede destacar, es que en la Comarca de Los Monegros han elaborado un “Programa de Intervención en Violencia de Género” interno, en el que se muestra el procedimiento y el plan de intervención que deben seguir cada uno de los profesionales en las diferentes fases de dicha intervención.

En ambas Comarcas se puede observar que las víctimas de Violencia de Género pueden acceder a las siguientes **prestaciones económicas**. A continuación, elaboramos una síntesis de estas a partir de las guías:

- Renta Activa de Inserción.
- Ayuda económica para la inserción social de las mujeres víctimas de Violencia de Género.
- Ayuda para cambio de residencia de víctimas de Violencia de Género que sean beneficiarias del Programa de Renta Activa de Inserción y se hayan visto obligadas a cambiar su residencia.
- Ayudas de urgente necesidad.
- Ayuda económica a víctimas directas de delitos violentos y contra la libertad sexual.
- Ayuda económica por el fallecimiento a víctimas indirectas de delitos violentos y contra la libertad sexual.
- Ayuda económica por gastos funerarios a víctimas indirectas de delitos violentos y contra la libertad sexual.
- Anticipo de fondo de garantía del pago de alimentos.

Seguidamente vamos a destacar algunos datos que nos parecen interesantes en cuanto a la **Memoria del Instituto Aragonés de la Mujer de 2016**.

En cuanto a las llamadas atendidas desde el Teléfono 24h del Instituto Aragonés de la Mujer (IAM), 21 (0,57%) fueron desde la Comarca de los Monegros, mientras que 36 (0,98%) desde la Comarca del Bajo Aragón. En Aragón se mostraron un total de 3.646 llamadas.

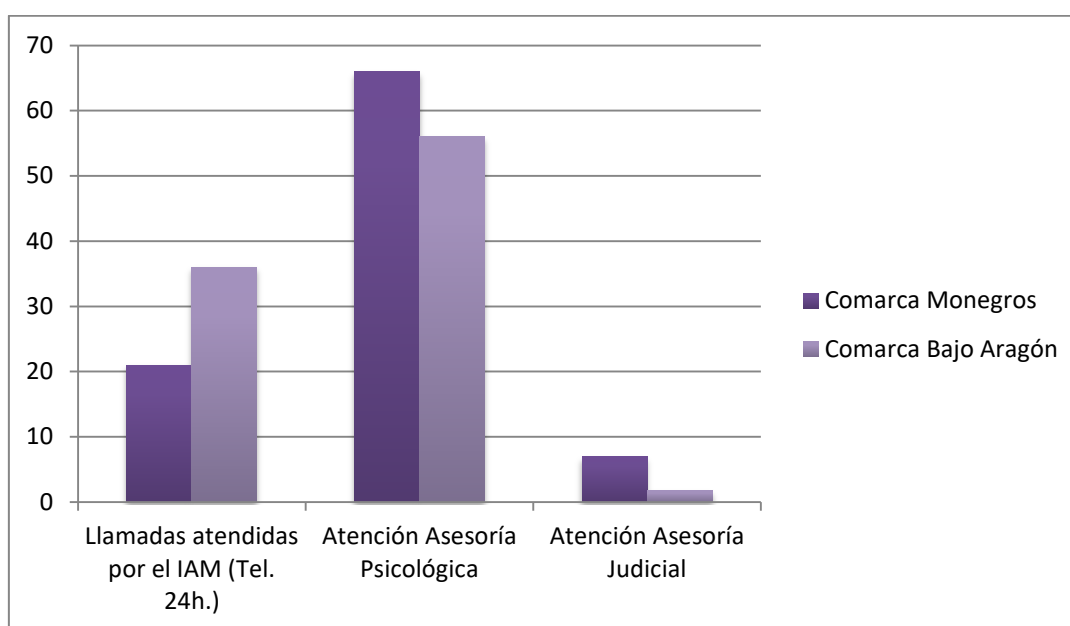
Por otro lado, en este mismo año, las Asesorías Psicológicas atendieron en Los Monegros a 66 (3,76%) mujeres, de las cuales 19 son víctimas de Violencia de Género y no se mostró se atendieron a hijos de mujeres víctimas de violencia. De la misma manera, en la comarca del Bajo Aragón se atendieron a 56 (3,19%) mujeres, de las cuales 25 son víctimas de Violencia de Género, además de 4 hijos de estas mujeres. En total, las atendidas en Aragón con este servicio fueron 1756, de las cuales 699 son víctimas y 285 hijos de mujeres víctimas atendidos.

Para finalizar, en Los Monegros se atendieron a 7 (0,76%) mujeres desde las Asesorías Jurídicas del IAM, mientras que en la Comarca del Bajo Aragón a 22 (2,38%). El total de mujeres atendidas desde las Asesorías Jurídicas en Aragón fue de 921 mujeres.

En cuanto a los datos mostrados, cabe destacar que en cuanto a las llamadas atendidas desde el Teléfono 24 horas del IAM, se realizaron 15 más desde la Comarca del Bajo Aragón que desde la de los Monegros. Sin embargo, el Servicio de Asesoría Psicológica fue más utilizado por la Comarca de Los Monegros, con 10 usuarias por delante. Y para concluir, se puede destacar una cantidad más alta de usuarias atendidas desde las Asesorías Jurídicas en la Comarca del Bajo Aragón, con una diferencia de 15 usuarias.

A continuación, vamos a exponer un gráfico comparativo de los servicios prestados por el IAM en cada Comarca.

Ilustración 10. Servicios prestados por el IAM en las diferentes Comarcas



Fuente: Memoria del Instituto Aragonés de la Mujer de 2016.

6.2. LA VISIÓN DE LOS PROFESIONALES.

Como hemos dicho en el apartado de metodología, las entrevistas han sido realizadas a diferentes profesionales de la Comarca de los Monegros y la Comarca del Bajo Aragón; y a un experto en el tema de Violencia de Género.

Para hacer un buen trabajo de campo y un buen análisis, decidimos realizar una serie de preguntas, 17 exactamente, a cada profesional, y tras ser realizadas, comparar las respuestas de cada uno de ellos. Cabe destacar, que todas las entrevistas realizadas a los diferentes profesionales están incluidas en los Anexos de este mismo trabajo.

Algunas de las entrevistas realizadas fueron grabadas mientras se plasmaban, para así poder prestar la máxima atención posible al profesional; y en otras las respuestas fueron escritas a la vez que el profesional contestaba. En ambos casos, las entrevistas fueron transcritas después, para poder analizar y comparar mejor las respuestas de cada profesional.

Debemos destacar en este apartado, que además, teníamos la idea de realizar una entrevista a una usuaria víctima de Violencia de Género ya que nos parecía interesante conocer su opinión “desde el otro lado”, preparamos una entrevista con preguntas diferentes a las de los profesionales y del experto, la cual está ubicada en el Anexo 5.

Consideramos que este es un tema con el que se debe tener especial confidencialidad, y que la mayoría de las víctimas, debido al sufrimiento que han pasado, no están dispuestas a colaborar. De esta manera, y a pesar del esfuerzo realizado por ambas Comarcas, no hemos conseguido contar con la colaboración de ninguna Víctima de Violencia de Género para realizarle una entrevista, y por tanto la idea que teníamos al principio no se ha podido llevar a cabo.

A continuación, se va a realizar el análisis sobre la visión de los **profesionales** que han colaborado en este trabajo. Este, podemos dividirlo en tres bloques, ya que consideramos que acoge todos los temas tratados en las entrevistas realizadas:

- INSTRUMENTOS LEGALES.
- VÍCTIMAS.
- CAMBIOS Y MEJORAS.

6.2.1 INSTRUMENTOS LEGALES.

Para comenzar este apartado, podemos destacar que la mayoría de los profesionales consideran que el programa de Violencia de Género es un programa muy utilizado actualmente, aunque es cierto que algunos profesionales discrepan, ya que consideran que en algunas zonas o pueblos de los que actúan se dan pocos casos, y por ello consideran que este programa se usa puntualmente. Otro aspecto a destacar es que uno de los profesionales nos comenta que realmente no se pone por completo en marcha como se debería, es decir, que no se le saca todo el partido del que se podría sacar, ya que no está muy claro este programa sobre sus funciones.

También, consideramos apropiado hablar sobre la **Ley 4/2007, de 22 de marzo, de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en Aragón** con los profesionales. Queríamos saber si estos consideran que con la regulación de ésta es suficiente para proteger a las víctimas. Cabe destacar que por unanimidad todos consideran que esta Ley no es suficiente para protegerlas, aunque cubre necesidades, y reconocen que una protección completa es muy difícil de conseguir. Además, destacan que aunque esta ley no es suficiente para proteger a las víctimas, es muy necesaria su existencia, ya que antes no había una base normativa donde apoyarse.

En estas entrevistas también aprovechamos para tratar el tema de los **Procedimientos Comarcales de Actuación** que existen en ambas comarcas. Les preguntamos si siguen rigurosamente el procedimiento que hay en comarca para tratar a las víctimas o si trabajaban de manera más personalizada según su criterio. Aquí surgen dos opiniones distintas, diferenciadas por Comarcas.

Por un lado, los profesionales de la Comarca de Los Monegros consideran que siguen el protocolo de manera rigurosa y destacan que en dicha comarca cada vez el proceso de intervención está mejor definido, ya que lo que se intenta es que el profesional progresivamente tenga que decidir menos cosas. A pesar de ello, exponen que cada víctima tiene una situación distinta y cada caso es diferente, por lo que el profesional en ocasiones actúa como considera.

Por otro lado, desde la Comarca del Bajo Aragón muestran que el protocolo se sigue únicamente en aspectos generales, es decir, el IAM les pasa la información de la víctima, se contacta con ella se le da una primera atención social y ya la trabajadora social deriva según considere. Cabe destacar que nos comentan que deberían de trabajar de manera más uniforme, aunque sí que es cierto que no ven mal que cada uno actúe en la entrevista cómo considere, según su criterio.

Creemos necesario añadir en este bloque la opinión de los profesionales entrevistados respecto a si consideran que la violencia en un mismo caso puede reincidir a causa del **incumplimiento de las medidas judiciales**.

Todos los profesionales coinciden en que sí que se incumplen las medidas, pero que no solo las incumple el agresor, sino que son incumplidas por ambas partes.

Vemos interesante darle importancia a una frase de uno de los profesionales que nos ha llamado la atención respecto a esto: *“El ciclo que se da muchas veces y el que en formación te enseñan es el siguiente: Violencia, denuncia, se separan, nuevo contacto, no lo volveré hacer, se pasa el duelo, se vuelven a enamorar...”* (E-4). Como han dicho otros profesionales, se considera que esto ocurre por la falta de redes o apoyos que tiene la víctima y por ese “enganche emocional” que existe. Destacamos esta frase puesto que consideramos importante conocer el ciclo al que los profesionales se refieren y por el cual consideran que se vuelve a repetir en un mismo caso la violencia.

A continuación, vamos a mostrar un gráfico sobre el Ciclo de la Violencia de Género, ya que consideramos que es muy importante tenerlo en cuenta a la hora de intervenir con las víctimas.

Ilustración 11. Ciclo de la Violencia de Género



Fuente: Programa de intervención familiar con unidades familiares en las que se produce violencia de género (IAM).

Respecto a este tema, los profesionales nos reconocen que algunas veces se “queman” en el trabajo con estos casos en los que se vuelve a repetir la violencia, ya que es cierto, que en las zonas rurales los profesionales por un medio o por otro se enteran que las medidas han sido incumplidas. Esto no sucede con frecuencia en las ciudades, ya que no se tiene tanto conocimiento por parte de otras fuentes de los usuarios.

Los profesionales dicen que “*se queman*” debido a en muchas ocasiones, han acompañado, apoyado y visto la evolución de la víctima maltratada. En muchos casos las han visto sufrir, y les ha llevado un gran trabajo que acepten ese maltrato y se desvinculen del agresor, para que finalmente vuelvan con él. Algunas de ellas, incluso mienten diciendo que “*no han vuelto con su pareja*”, o que “*su pareja ha cambiado*”, que “*es otra persona*”, que “*se han vuelto a enamorar*”, que “*están como al principio de empezar la relación*”, etc.

Todo esto es parte del proceso de la Violencia de Género, y los profesionales de ambas comarcas aclaran que deben tratar de la misma forma a la víctima sea la primera vez que acude a los Servicios Sociales o reincidan las ocasiones.

Una de las preguntas que nos causaba interés era que qué **servicios o prestaciones consideraban ellos los más utilizados** por las víctimas. Los profesionales nos dijeron que los más utilizados son las prestaciones económicas, en concreto la RAI (Renta Activa de Inserción), pero que con frecuencia también se usa mucho la Asesoría Psicológica. Otros servicios que los profesionales nombran como utilizados por las

víctimas, aunque con menor frecuencia que los anteriores, son el servicio ATENPRO y la Asesoría Judicial. Como comentario añaden que no creen que estos servicios y prestaciones se den más en zonas rurales que en ciudades, consideran estos servicios los más usados en general.

A continuación, vamos a mostrar una tabla en la que se exponen las prestaciones y servicios que los profesionales han mencionado como los más utilizados por las víctimas de Violencia de Género.

Ilustración 12. Servicios y Prestaciones más utilizados por las víctimas de Violencia de Género

SERVICIOS Y PRESTACIONES MÁS UTILIZADOS	
1º	Renta Activa de Inserción (RAI)
2º	Asesoría Psicológica
3º	Servicio ATENPRO
4º	Asesoría Judicial

Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al cuadro anterior, debemos destacar que se identifican los servicios y prestaciones más utilizados por orden, según las opiniones de los profesionales, ya que no hemos podido desglosar cifras aproximadas de en qué porcentaje de las intervenciones se usan estos servicios o prestaciones en cada Comarca.

Aunque no hayamos podido contar con los datos actuales de las usuarias que reciben estas prestaciones o servicios en ambas Comarcas, nos hemos documentado de los datos en Aragón en las fechas encontradas más recientemente.

Por un lado, del Portal estadístico de Violencia de Género del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, hemos obtenido que en el año 2017 hubo 709 perceptoras de la Renta Activa de Inserción, y que en el año actual son 217 las usuarias activas del Servicio ATENPRO en Aragón.

Por otro lado, como ya hemos nombrado anteriormente, según la memoria del IAM de 2016, en este mismo año se atendieron 1756 usuarias en el servicio de Asesoría Psicológica, y el total de mujeres atendidas desde asesorías Jurídicas en Aragón ese mismo año, fue de 1075.

Por lo tanto, se puede observar que la cantidad de usuarias, sobretodo, perceptoras del Servicio de Asesoría Psicológica y Jurídica, en Aragón se muestra elevado, superando en ambos las 1000 usuarias.

Algunos de los profesionales, al nombrar la **RAI** como la prestación más utilizada, nos explicaron que muchas de las víctimas de lo primero que se preocupan es: *“¿Ahora qué?, ¿Dónde voy a ir?, ¿Podré mantenerme?, ¿Podré mantener a mis hijos?, etc.”* (E-2), nos cuentan que a las usuarias les surge más esta preocupación económica que su bienestar personal, sobre todo en víctimas con menores a su cargo.

Siguiendo el tema de las **prestaciones económicas**, consideramos importante preguntar si las prestaciones económicas recibidas por las mujeres víctimas de violencia de género generalmente son suficientes en relación a la situación en la que se encuentran. Se puede observar que todos los profesionales consideran que la prestación económica no es suficiente para la mayoría de las víctimas. Algunos profesionales comentan que *“si la mujer tiene una mala situación económica y están excluidas, no son suficientes”* (E-1).

Con 430,27€, que es la cuantía que les proporciona la RAI, tienen que mantenerse ellas con todos los gastos que conlleva, e incluso algunas tienen que pagarse un alquiler y mantener a sus hijos si los hubiera. De esta manera, algunos profesionales destacan que esto hace que algunas mujeres vuelvan con sus parejas, ya que en muchos casos, con ellos, al menos, tienen una seguridad económica.

Un apunte que creemos que es importante destacar, ya que varios profesionales lo han nombrado, es que esta prestación debería ser más personalizada a la situación en la que se encuentran las diferentes víctimas y que una mujer víctima de Violencia de Género con hijos a su cargo no debería percibir la misma cuantía que una mujer sin hijos a su cargo.

6.2.2 VÍCTIMAS.

En este bloque vamos a hablar de las víctimas, el perfil de estas y como se trabaja con ellas y con los menores.

Lo primero que preguntamos respecto a este apartado era que si creían que existía por parte de las víctimas gran **resistencia para acudir a los Servicios Sociales** a contar su historia y pedir ayuda. La mayoría de los profesionales consideran que sí que existe resistencia por parte de las víctimas para acudir a los Servicios Sociales, ya sea por miedo, por no reconocer la violencia, etc., aunque observan que cada vez existe menos

resistencia. Una de las profesionales destaca que *“depende de la fase en la que se encuentre la mujer, si reconoce el maltrato no suele darse resistencia a pedir ayuda, pero también depende del apoyo familiar y social que disponga, ya que si tiene apoyos acudirá en menor medida a los servicios sociales”* (E-7).

Del mismo modo, piensan que todavía se debe trabajar mucho el tema, que se ha avanzado, pero que aún queda mucho recorrido por delante y comentan que bajo su punto de vista se debe trabajar sobre todo con la prevención, ya que hay muchos problemas de base cultural.

Por otro lado, pretendimos saber si las mujeres víctimas de Violencia de Género, una vez que acuden a los servicios sociales muestran **receptividad para recibir los servicios** o niegan la necesidad de estos. Los profesionales están de acuerdo en que la mayoría de las usuarias se muestran receptivas para recibir los servicios, aunque es cierto que apuntan que observan que lo más complicado es dar el paso de ir, y que una vez que ya han acudido a los Servicios Sociales y cuentan su historia se dejan ayudar.

También hemos de destacar, que algunos de los profesionales nos cuentan que hay mujeres que llegan a los Servicios Sociales con denuncias que dejan en duda si el maltrato es real o no, ya que su estado de ánimo y sus forma de expresarse dejan entrever que lo único que quieren es recibir la prestación económica.

Respecto a esto, podemos destacar que una de nosotras, las autoras de este trabajo, hemos vivido en primera persona, cuando realizamos el período de prácticas, como una usuaria intentaba engañarnos sobre una situación de violencia, la cual nunca se produjo. Hay que destacar que los profesionales no pueden hacer nada contra una denuncia o sobre un escrito que envía el IAM exponiendo que se trata de una mujer víctima de violencia de género. Como dijo una de los profesionales *“a nosotros no nos corresponde juzgar si es cierto o no, no somos justicieros de la verdad”* (E-4).

Estos casos en los que los profesionales se encuentran con un maltrato no real, suelen aparecer más en el medio rural, ya que en una ciudad es más difícil enterarse de este tipo de situaciones y se suele tener una relación más de usuario/profesional, en cambio, en el ámbito rural se conocen más entre todos.

En cuanto a la visión de los profesionales sobre si están cambiando las **variables o el perfil de las víctimas de violencia de género**, se dan opiniones dispares.

Algunos de ellos consideran que sí que han cambiado las variables, especialmente en cuanto al sector de población, ya que comentan que *“en cuanto al sector de población, ahora se ven afectadas personas más mayores y más jóvenes”* (E-3).

Otros piensan que estas variables no han cambiado, y que esto puede deberse al perfil del maltratador.

Por último, en este apartado, hablaremos sobre cómo se trabaja con las mujeres víctimas de violencia de género con **menores** a su cargo. Esto es algo que le preguntamos a los distintos profesionales, pero también otra de las preguntas que entrelazamos con ésta fue que si en la intervención realizada con estas mujeres víctimas de violencia de género se incluían a los menores y si consideraban que estos tienen el apoyo suficiente o suelen quedar en un segundo plano.

Los profesionales sí que consideran que ha cambiado mucho el trabajo que se hace con los menores, ya que antes a estos no se les consideraba víctimas de violencia de Género, y por tanto no se trabajaba con ellos y ahora se trabaja como una víctima más. Se trabaja de la misma manera que con las mujeres víctimas, y se ha conseguido darles la misma importancia que a ellas, incluso hay que destacar que cuando se da un caso de Violencia de Género con menores, en la actualidad acude el Educador Social para atenderlos a ellos. Esto se puede observar en la siguiente declaración: *“En la actualidad, interviene un educador, se presta atención para ver si hay indicadores de riesgo para el menor y se realiza seguimiento; la mayoría de estos casos pasan a intervención familiar”* (E-5).

A pesar de ello, es cierto que en alguna de las entrevistas, los profesionales exponen que la intervención con menores se podría mejorar, que no se quedan en un segundo plano como antes, pero que tampoco hay una intervención específica para ellos, simplemente se actúa como con un menor que está en el programa de intervención familiar.

6.2.3 CAMBIOS Y MEJORAS.

En este tercer bloque vamos a tratar los cambios que se prevén en relación a la intervención en Violencia de Género, como es el Servicio de urgencias 24 horas; y por otro lado, las propuestas que nos han realizado los propios profesionales en éste mismo ámbito.

Antes de realizar estas entrevistas, nos informarnos bastante sobre el tema y observamos que se estaba barajando la idea de implantar en comarcas un **Servicio de urgencias 24 horas** con la finalidad de que las víctimas de violencia de género puedan contactar directamente con ellos.

De este modo, decidimos preguntarles en las entrevistas que sí ellos, profesionales que trabajan en comarca y tratan con este tema, consideran necesario implantar este servicio de urgencias 24 horas.

En las respuestas observamos mucha discordia.

Por un lado, algunos profesionales opinan que sería necesario implantar este servicio, ya que se le daría una atención más personalizada a la víctima, aunque también consideran que en el caso de que se implante, se debería dotar de más profesionales para poder llevarlo a cabo adecuadamente.

En cambio, otros opinan que no lo ven necesario, ya que no consideran que haya tantos casos para necesitarlo, que el servicio del IAM es suficiente, o que con una mejor coordinación bastaría. Sobre esta coordinación, se hace referencia a la que se tiene con los profesionales externos, como por ejemplo con el centro de salud, o los centros educativos, con los que se propone un trabajo más coordinado. De esta manera, exponen que se han dado casos en los que se han enterado que hace unos días las víctimas fueron atendidas en el centro de salud y desde aquí no han expuesto la información a los Servicios Sociales, sino que han esperado a que el IAM proceda. Están de acuerdo en que estos casos no se deberían dar, ya que la respuesta a estas víctimas debería ser lo más inmediata posible.

También les preguntamos si cambiarían algo sobre la **actuación que se realiza en Aragón con mujeres víctimas de Violencia de Género**. Respecto a este tema, se han mostrado diferentes propuestas, y dado a que todas nos parecen muy interesantes, hemos decidido mostrarlas seguidamente:

- Ayudas más inmediatas y menos burocratización, sobre todo al inicio que es cuando necesitan más apoyo.
- Seguimientos más personalizados y con mayor regularidad, que no transcurra tanto paso del tiempo.
- Guías y protocolos más clarificados.
- Atención personalizada en las casas de emergencia para la mujer y sus hijos/as.
- Responsabilidad directa de la Administración Pública en cuanto a la Intervención en violencia de género.
- Cuantías de ayudas económicas más elevadas, ya que no cubren las necesidades de las mujeres víctimas cuando están en exclusión.
- Más atención a los menores en los dispositivos de ayuda de emergencia, ya que no reciben la atención necesaria en estos dispositivos durante los primeros días de salida del domicilio familiar.
- Más dotación de profesionales para las plazas de alojamiento de emergencia.

A continuación, las mismas quedan mostradas en una ilustración.

Ilustración 13. Cambios que realizarían los profesionales sobre la actuación con Víctimas de Violencia de Género en Aragón

POSIBLES CAMBIOS EN LA INTERVENCIÓN EN VIOLENCIA DE GÉNERO
Ayudas más inmediatas y menos burocratización
Seguimientos más personalizados y con mayor regularidad
Guías y protocolos más clarificados
Atención personalizada en las casas de emergencia para las víctimas
Acompañar y apoyar a las víctimas en los procesos de salida
Responsabilidad directa de la Administración Pública
Ayudas económicas con cuantías más elevadas
Más atención a los menores en los dispositivos de alojamiento de emergencia
Más dotación de profesionales para las plazas de alojamiento de urgencia

Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas.

Del mismo modo que hicimos la anterior pregunta, les preguntamos las **mejoras** que realizarían estos en algún aspecto de la intervención que se realiza con las mujeres víctimas de Violencia de Género o sus hijos. Todos los profesionales están de acuerdo con que se podrían mejorar aspectos en la intervención con las mujeres víctimas en

violencia de género y con los menores. Algunos de los aspectos que estos profesionales mejorarían, son:

- Mayores medidas de seguridad en los puntos de encuentro.
- Mayor concienciación profesional, tanto en servicios generales como especializados.
- Dotar de profesionales psicólogos, educadores y trabajadores sociales, que puedan acompañar y apoyar a la mujer y los menores en los procesos de salida de violencia.
- Aumentar las cuantías de las prestaciones económicas dirigidas a las víctimas.
- Disponer de atención profesionalizada en las casas de emergencia para la mujer y sus hijos e hijas.
- Realizar seguimientos más personalizados a las víctimas.
- Dotar a las Víctimas de Violencia de Género de ayudas directas e inmediatas.
- Mayor coordinación con profesionales externos a los Centros de Servicios Sociales.

Posteriormente, las mostramos en la siguiente ilustración.

Ilustración 14. Mejoras que realizarían los profesionales con respecto a la intervención de Violencia de Género

POSIBLES MEJORAS DE INTERVENCIÓN EN VIOLENCIA DE GÉNERO
Mayores medidas de seguridad en los puntos de encuentro
Mayor concienciación profesional
Dotar de profesionales psicólogos, educadores y trabajadores sociales, que puedan acompañar y apoyar a las víctimas en los procesos de salida de violencia
Aumentar las cuantías de las prestaciones económicas dirigidas a las víctimas
Disponer de atención profesionalizada en las casas de emergencia para la mujer y sus hijos e hijas
Realizar seguimientos más personalizados a las víctimas
Dotar a las víctimas de Violencia de Género de ayudas directas e indirectas
Mayor coordinación con profesionales externos a los Centros de Servicios Sociales

Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas.

Por otra parte, vamos a destacar los aspectos más importantes relacionados con la entrevista realizada al **experto**.

Esta entrevista consta también de 17 cuestiones. Cabe destacar que aunque se muestran los mismos temas, ésta es diferente a la de los profesionales, ya que no podíamos plantear las cuestiones de la misma manera. Por este motivo, el análisis de ésta lo hemos realizado por separado.

En primer lugar, en cuanto a la regulación de la Ley **4/2007 sobre la Prevención y Protección Integral a las mujeres víctimas de Violencia en Aragón**, el experto considera que la normativa es muy importante y necesaria, pero que nunca es suficiente. De este modo destaca que *“La Ley aragonesa determina más circunstancias que la ley nacional, ya que la nacional solo establece la Violencia de Género en tanto que ocurre con la pareja o ex-pareja”*.

También piensa que cada vez las usuarias se muestran más receptivas para recibir los servicios, aunque destaca que *“en la Violencia de Género hay muchas mujeres que no son conscientes de lo que les está pasando cuando se encuentran en esta situación. Cada vez se es más consciente del tema de Violencia de Género y lo más importante es entender este proceso, y ahí sigue faltando formación”*.

Él mismo considera que implantar en las Comarcas un **Servicio de urgencias 24 horas** sería lo idóneo, ya que en el tema de la Violencia de Género la inmediatez es muy importante, y todo lo que sea actuar inmediatamente es bueno.

En cuanto a la cuestión de si considera que están cambiando las variables de la Violencia de Género, este responde que *“quizás sí, ya que ahora se centra más en gente joven y se está rompiendo un estereotipo que teníamos en la cabeza. Antes estaba estigmatizado que era gente inmigrante, mayores... pero el prototipo no existe, puede ser cualquiera”*.

Por otro lado, considera que las **medidas de protección no son suficientes**, ya que la seguridad 100% no existe y cree que las medidas de protección tienen que ir más allá de la *“protección in situ”*. Aunque expresa que las situaciones de violencia reinciden en muchos casos por el incumplimiento de las medidas judiciales, supone que esta no es la causa de la Violencia de Género. *“El por qué no eliminamos la Violencia de género es una pregunta muy difícil de responder. Se debería cambiar la perspectiva del agresor, pero también es cierto que no esto no depende sólo del agresor o de la víctima como individuos, sino que hay muchos actores que intervienen en este proceso”*.

En cuanto a los **menores**, el experto considera que la intervención con estos es un *“tema clave”*, ya que los menores que estén involucrados en una situación de violencia son víctimas de la misma manera, y cree que *“se debe trabajar con ellos desde el punto psicológico y social, como sujeto”*. Por otro lado, destaca que estos todavía no se encuentran en igualdad con la mujer, ya que esto implicaría una especialización muy importante, sobre todo desde el ámbito psicológico.

Para finalizar, el experto destaca que sobre la actuación que se realiza en Aragón con víctimas de Violencia de Género, los **cambios** que él realizaría, serían no pensar que todas las mujeres víctimas son iguales, que se debe insistir mucho en temas de coordinación en la proximidad de los servicios y en la formación a los policías locales, ya que son elementos clave en muchos lugares.

A nivel global, considera que se interviene bien a pesar de la falta de tiempo o recursos, aunque considera que la clave está más en la coordinación que en que los profesionales no sepan cómo intervenir técnicamente. En cuanto a los abogados o policías, sí que piensa que sus intervenciones pueden mejorarse mucho.

7. CONCLUSIONES FINALES

En este apartado vamos a exponer las conclusiones que hemos obtenido con respecto al trabajo realizado.

Como se ha dicho anteriormente, el tema de Violencia de Género se trata de un tema **integral**, y es que además de tratarse de un tema muy delicado, también podemos decir que es un tema del cual creemos que queda mucho camino por recorrer.

Una vez hecho el Análisis, ubicado en el apartado anterior, hemos obtenido diferentes conclusiones.

En primer lugar, destacamos que los Protocolos y las Guías de Actuación son bastante utilizados por los diferentes profesionales, por lo que nos parece efectiva su existencia.

Con respecto a la Ley 4/2007, de 22 de marzo, de Prevención y protección Integral a las mujeres víctimas de violencia en Aragón, después de leerla detalladamente y hablar con los distintos profesionales y el experto, consideramos que sería imprescindible la **existencia de una normativa más actual** que regulase esta materia.

Bajo nuestro punto de vista, creemos que se debería reformar, ya que no consideramos que sea suficiente, debido a que es una Ley de hace once años y en la sociedad se han dado muchos cambios. Uno de los cambios observados, ha sido la crisis, en la cual se han visto afectadas las víctimas de violencia de género, que se tienen que seguir manteniendo con una muy baja prestación económica, indiferentemente de que tengan hijos o no.

Cuando hablamos de Renta Activa de Inserción, valoramos que se trata de una prestación muy baja, de 430,27€ al mes. Consideramos que esta cuantía debería aumentar para que las víctimas puedan tener una **mayor independencia y estabilidad económica**. Además, creemos que esta prestación no debería ser una cuantía fija, sino que debería variar teniendo en cuenta la situación de la víctima.

Otra de las cosas que podemos destacar, es que las mujeres víctimas de violencia de género en la actualidad siguen mostrando cierta resistencia para acudir a los Servicios Sociales a solicitar ayuda, aunque es cierto que los profesionales nos dicen que cada vez existe menos.

Bajo nuestro punto de vista, que aún hoy siga habiendo resistencia, es porque sigue quedando mucho trabajo por hacer, ya que creemos que es un tema muy delicado, pero si se normalizará más el hecho de acudir a los Servicios Sociales no sucedería con tanta frecuencia.

Reconocemos que en una zona rural es más complicado, ya que los horarios de atención son los mismos todas las semanas para algunos pueblos en los que se traslada la trabajadora social unas horas, y en esas horas son en las que acuden los usuarios, los cuales están expuestos a que toda la población vea, y debido a ello puedan comentar que tal persona ha visitado los Servicios Sociales.

De la misma manera, lo que creemos que se debería hacer es transmitir a toda la población que desde los Servicios Sociales se ayuda a **todos los ciudadanos**, y no solamente a personas con situaciones extremas o delicadas, sino que dan apoyo a todo tipo de situaciones, de las cuales nadie está exento de que le ocurran en algún momento dado.

Por otro lado, vemos importante destacar el servicio 24horas de urgencia en Comarcas. Aunque ha sido un tema de mucha discordia, por las diferentes opiniones de los profesionales, nosotras sin dudarlo opinamos que sería necesario implantarlo en Comarcas, pues consideramos que es muy importante la **cercanía y el contacto directo** con las usuarias y no ir pasando de profesional a profesional, ya que en un momento dado tener que relatar su historia repetidas veces a diferentes personas, puede aturdir y agobiar a la víctima.

Además, creemos que debería de haber un mayor control para que no se incumpliesen las medidas de seguridad, ya que dicho incumplimiento puede agravar toda la situación. Este incumplimiento es más fácil de detectar en zonas rurales, pues al tratarse de poblaciones pequeñas hay más posibilidades de enterarse si la persona incumple o no las medidas judiciales. Algo que nos causó bastante impacto es que si por ejemplo el profesional viese juntos al agresor y a la víctima, ella tendría que poner la denuncia, pero no nos parece justo que tenga que poner la denuncia a su nombre. Creemos que esto es algo que debería cambiar, puesto que lo idóneo sería denunciar con el número de colegiado así la identidad personal no se vería expuesta, ya que la denuncia se realizaría como profesional.

Algo a destacar, es que muchos profesionales entrevistados cambiarían la actuación que se realiza en Aragón con las mujeres víctimas de violencia de género, explicada detalladamente en el análisis. Nosotras, consideramos de gran importancia todas las propuestas y mejoras que exponen los profesionales y consideramos necesario aplicarlas.

Por último, pero no menos importante, creemos que los **menores** sí que se siguen quedando en un segundo plano. Como bien destacan los mismos profesionales, no se quedan tan excluidos como antes, pero después de analizar todas las entrevistas y ver diferentes estadísticas creemos que falta muchísimo trabajo con los menores, probablemente un trabajo más personalizado.

Como conclusión general y personal que hemos sacado realizando este trabajo, es que se dan grandes mejoras en la evolución de la intervención en Violencia de Género, pero que aún quedan muchas cosas pendientes que hacer, sin olvidar que se trata de un problema muy grave que sufren muchas mujeres, las cuales necesitan apoyo. Además, creemos que la zona rural nos da mucha facilidad a la hora de recabar información sobre las víctimas, ya que hay más cercanía, pues se tratan de zonas con poca población pero de igual modo se quedan sin tener acceso a diferentes programas, los cuales viviendo en una ciudad como es Zaragoza resulta más fácil acceder.

Para finalizar, destacamos que la investigación es importante para el Trabajo Social, y que tener momentos para analizar lo que se hace es fundamental, ya que puede ayudar en la práctica profesional. Consideramos que se necesita **más investigación y reflexión de Violencia de Género y Trabajo Social**.

8. REFERENCIAS

- Arola Blanquet, A. y García Herrero, G. (1987). Comentarios a la Ley de Ordenación de la Acción Social en Aragón. *Cuadernos de Acción Social*, (6), 23-30.
- Arriola, M.J. Y Setién, M.L. (1997). Política Social y servicios Sociales. *ALEMAN Y GARCES (Coords.) Política Social. Mc Grau Hill. Madrid.*
- Asamblea General (1994). Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer. Resolución de la Asamblea General 48/104 del 20 de diciembre de 1993. ONU.
- Boira, S. *Violencia de género. Guía práctica para las entidades Locales*. Zaragoza: FAMCP.
- Bosch, E. y Ferrer, V. (2000). La violencia de género: de cuestión privada a problema social. *Intervención Psicosocial*, 9 (1), 7-19.
- Bosch, E. y Ferrer, V. (2002). *La voz de las invisibles: Las víctimas de un amor que mata*. Madrid: Ediciones Catédra.
- Comarca de Los Monegros. (2011). *Procedimiento de coordinación comarcal para la actuación en materia de Violencia de Género*. Consejo Comarcal de Los Monegros.
- Comarca del Bajo Aragón. *Procedimiento de coordinación comarcal para la prevención y erradicación de la Violencia de Género*. Comarca del Bajo Aragón.
- Comarcalización de Aragón. (2018). Las Comarcas. Recuperado de: <http://www.comarcas.es/index.php/mod.pags/mem.grupo/idgrupo.1/idmenu.6/chk.79f6604c859463f0d335d5953b2936b6.html>
- Consejo General de Trabajo Social. (2018). Definición Internacional de Trabajo Social. Recuperado de: <https://www.cgtrabajosocial.es/DefinicionTrabajoSocial#>
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: Mcgrau - Hill.
- Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón. *Boletín Oficial de Aragón*. En BOA núm. 127, de 30 de junio de 2011.

Decreto 184/2016, de 20 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales en Aragón. *Boletín Oficial de Aragón*. En BOA núm. 248, de 28 de diciembre de 2016.

Decreto Legislativo 1/2006, de 27 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Comarcalización de Aragón. *Boletín Oficial de Aragón*. En BOA núm. 149, de 30 de diciembre de 2006.

Egio, C. J. (2016). *Tesis doctoral. Conflicto rural-urbano en una ciudad en expansión: estudio de las resistencias en los corregimientos de Medellín (Colombia)*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Instituto Aragonés de Estadística - Departamentos y Organismos Públicos - Gobierno de Aragón. (2018). Recuperado de: <http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Institutos/InstitutoAragon.esEstadistica>

Instituto Aragonés de la Mujer – Departamentos y Organismos Públicos. Recuperado de: <http://www.aragon.es/iam>

Instituto Aragonés de la Mujer. (2013). *Programa de intervención familiar con unidades familiares en las que se produce violencia de género*.

Instituto Aragonés de la Mujer. *Instituto Aragonés de la Mujer. Memoria 2016*. IAM.

Instituto Aragonés de Servicios Sociales - Departamentos y Organismos Públicos - Gobierno de Aragón. (2018). Recuperado de: <http://www.aragon.es/iass>

LeCompte, M. (1995). Un matrimonio conveniente: diseño de investigación cualitativa y estándares para la evaluación de programas. *Relieve*, 1(1).

Ley 10/1993, de 4 de noviembre, de Comarcalización de Aragón. *Boletín Oficial de Aragón*. En BOA núm. 133, de 19 de Noviembre de 1993.

Ley 10/2002, de 3 de mayo, de Creación de la Comarca del Bajo Aragón. *Boletín Oficial del Estado*. En BOE núm. 134, de 5 de junio de 2002, páginas 20078 a 20083.

Ley 12/2001, de 2 de julio, de la infancia y la adolescencia en Aragón. *Boletín Oficial de Aragón*. En BOA núm. 86, de 20 de julio de 2001.

Ley 17/2002, de 5 de julio, de creación de la Comarca de Monegros. *Boletín Oficial del Estado*. En BOE núm. 214, de 6 de septiembre de 2002, páginas 32272 a 32277.

Ley 4/2007, de 22 de marzo, de Prevención y Protección Integral a las Mujeres Víctimas de Violencia en Aragón. En BOA núm. 41, de 9 de Abril de 2007.

Ley 45/ 2007, de 13 de diciembre, para el desarrollo sostenible del Medio Rural. *Boletín Oficial del Estado*. En BOE núm. 299, de 14 de Diciembre de 2007.

Ley 5/2009 de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón. *Boletín Oficial de Aragón*. En BOA núm. 132, de 10 de julio de 2009.

Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. *Boletín Oficial del Estado*. En BOE núm. 313, de 29 de diciembre de 2004.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. *Boletín Oficial del Estado*. En BOE núm. 71, de 23 de marzo de 2007.

Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de Aragón. *Boletín Oficial de Aragón*. En BOA núm. 47, de 23 de abril de 2007.

Matías Solanilla, A. (2017). *Trabajo Fin de Master. Servicios Sociales de Atención Primaria en Aragón. 1980-2017: Génesis y evolución de una política pública*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza.

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad - Por una sociedad libre de violencia de género -. (2018). Recuperado de:

<http://www.violenciagenero.msssi.gob.es/>

Orden de 11 de febrero de 2015, del Consejero de Sanidad, de Bienestar Social y Familia por la que se aprueba la carta de servicios al ciudadano del Instituto Aragonés de la Mujer. *Boletín Oficial de Aragón*. En BOE núm. 66, de 8 de abril de 2015.

Orden de 26 de junio de 2006, del Departamento de Servicios Sociales y Familia, por la que regula el procedimiento administrativo para la concesión de ayudas económicas a mujeres víctimas de violencia de género. *Boletín Oficial de Aragón*. En BOE núm. 79, de 12 de julio de 2006, páginas 9548 a 9555.

Portal Estadístico Violencia de Género. (2018). Recuperado de:
<http://estadisticasviolenciagenero.msssi.gob.es/>

Real Decreto 791/1988, de 20 de julio, por el que se determina la estructura orgánica inicial del Ministerio de Asuntos Sociales. *Boletín Oficial del Estado*. En BOE núm. 176, de 23 de julio de 1988, páginas 22769 a 22771.

Ruiz, E. E., & Pérez, M. Á. M. (2007). Violencia de género: reflexiones conceptuales, derivaciones prácticas. *Papers: revista de sociologia*, (86), 189-201.

Sanz Cintora, A. (2001). Acción Social y Trabajo Social en España. Una revisión histórica. *Acciones e Investigaciones Sociales*, (13), 5-42.

SEPE. (2018). Cuantías 2018. Recuperado de:
https://www.sepe.es/contenidos/personas/prestaciones/Cuantias_anuales.html

Tena, S., Franco, R., & Carmen Mesa. (2015). Documento técnico nº 7. Guía de prestaciones económicas directas e indirectas para mujeres víctimas de violencia. IAM.

Valles Martínez, M.S. (2007). *Técnicas cualitativas de investigación social: Reflexión metodológica y práctica profesional*. (4ª reimp.). Madrid: Síntesis.

9. ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1. ENTREVISTAS REALIZADAS	8
ILUSTRACIÓN 2. TIPOS DE VIOLENCIA	17
ILUSTRACIÓN 3. PRESTACIONES Y SERVICIOS OFRECIDOS POR EL IAM	21
ILUSTRACIÓN 4. ESTRUCTURA DE LA POBLACIÓN A 1 DE ENERO DE 2016 DE LA COMARCA DEL BAJO ARAGÓN	23
ILUSTRACIÓN 5. MAPA DEL TERRITORIO QUE CONSTITUYE LA COMARCA DEL BAJO ARAGÓN.....	24
ILUSTRACIÓN 6. ESTRUCTURA DE LA POBLACIÓN A 1 DE ENERO DE 2016 DE LA COMARCA DE LOS MONEGROS.....	25
ILUSTRACIÓN 7. MAPA DEL TERRITORIO QUE CONSTITUYE LA COMARCA DE LOS MONEGROS.....	26
ILUSTRACIÓN 8. COMPARACIÓN DE LA PLANTILLA LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LAS COMARCAS DEL BAJO ARAGÓN Y DE LOS MONEGROS.....	27
ILUSTRACIÓN 9. PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN COMARCAL PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER	29
ILUSTRACIÓN 10. SERVICIOS PRESTADOS POR EL IAM EN LAS DIFERENTES COMARCAS.....	33
ILUSTRACIÓN 11. CICLO DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO.....	36
ILUSTRACIÓN 12. SERVICIOS Y PRESTACIONES MÁS UTILIZADOS POR LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO.....	37
ILUSTRACIÓN 13. CAMBIOS QUE REALIZARÍAN LOS PROFESIONALES SOBRE LA ACTUACIÓN CON VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN ARAGÓN	42
ILUSTRACIÓN 14. MEJORAS QUE REALIZARÍAN LOS PROFESIONALES CON RESPECTO A LA INTERVENCIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO	43

10. ANEXOS

Anexo 1. CARTA DE COLABORACIÓN:

Estimado/a (Nombre del profesional):

Somos un grupo de alumnas de 4 º curso del grado de Trabajo Social de la Universidad de Zaragoza. Estamos realizando un trabajo de investigación en el marco de la asignatura *Trabajo Final de Grado* cuyo tema es la intervención en violencia de género desde los centros de servicios sociales comarcales de Aragón, mediante el estudio de caso de las comarcas de los Monegros y Bajo Aragón.

Los objetivos que se esperan cumplir con esta investigación, son:

- Conocer cómo se interviene en el ámbito de Violencia de Género desde los Centros de Servicios Sociales comarcales de Aragón.
- Comparar cómo se trabaja en cada comarca la problemática tratada.
- Comprender los servicios y prestaciones a los que pueden acceder las Víctimas de Violencia de Género y las intervenciones que se llevan a cabo con estas.
- Conocer la actuación con los menores víctimas de Violencia de Género en Aragón, y concretamente en las Comarcas nombradas anteriormente.

Por tanto, nos ponemos en contacto con usted para realizar una entrevista semiestructurada con la finalidad de poder contar con su experiencia laboral en el ámbito de los Servicios Sociales y poder recabar datos para nuestra investigación.

Esperamos su confirmación.

Un saludo.

Atentamente.

Marta Jurado y Sara Peralta

Anexo 2. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD:

Estimado/a (Nombre del profesional):

Con motivo de las entrevistas realizadas con el objetivo de colaborar en el Trabajo de Fin de Grado de la Universidad de Zaragoza sobre la Intervención en Violencia de Género desde los Centros de Servicios Sociales, y en relación a la **Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal**, y al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la **Protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos** y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos),

Se **INFORMA:**

De que todos los datos expuestos en las entrevistas son confidenciales, y solo serán utilizados para el trabajo mencionado anteriormente.

Que ni la identidad, ni ningún dato identificativo, serán publicados en éste trabajo.

Marta Jurado Pegalajar

Sara Peralta Martínez

En Zaragoza, a 28 de Marzo de 2018

Recibí: (Nombre del Profesional)

(Puesto del Profesional) del Centro de Servicios Sociales del Centro de Servicios
Sociales de (Nombre de la Comarca).

Anexo 3. ENTREVISTA A PROFESIONALES:

El tema del Trabajo de Fin de Grado para el que se realiza la entrevista es sobre la Intervención en Violencia de Género desde los Centros de Servicios Sociales Comarcales de Aragón, mediante las comarcas del Bajo Aragón y de los Monegros. Una vez introducido el tema, vamos a comenzar con una serie de preguntas:

1. ¿Cuántos años llevas trabajando en un Centro de Servicios Sociales?
2. ¿Qué programas realizas actualmente?
3. ¿Has trabajado en más sitios con anterioridad?
4. ¿Has trabajado en algo específico con violencia de género?
5. El programa de Violencia de Género, ¿es un programa muy utilizado actualmente?
¿Se ha visto alguna evolución significativa con respecto a cuándo comenzaste a trabajar con esta problemática?
6. ¿Consideras que con la regulación de la *Ley 4/2007, de 22 de Marzo, de Prevención y Protección Integral a las mujeres víctimas de Violencia en Aragón*, es suficiente para protegerlas?
7. ¿Se sigue rigurosamente el procedimiento que hay en la comarca para tratar a las víctimas de violencia de género, o se trabaja de manera más personalizada según el criterio de cada profesional?
8. ¿Creéis que existe por parte de las víctimas gran resistencia para venir a los servicios sociales para contar su historia y pedir ayuda?
9. ¿Consideráis necesario implantar en comarca un servicio de urgencia 24 horas donde puedan contactar con vosotros directamente? (Ahora contesta el IAM y es encargado el de derivarlas)
10. ¿La gran mayoría de usuarias se muestran receptivas para recibir los servicios, o niegan la necesidad a estos servicios?
11. ¿Consideráis que las situaciones de violencia de género en un mismo caso podrían reincidir por el incumplimiento de las medidas judiciales? (orden de alejamiento)
12. ¿Qué servicio o prestación consideras el más utilizado por este tipo de usuarias?
13. ¿Consideras que están cambiando las variables de la Violencia de Género? ¿Y si son suficientes las medidas de protección?

14. ¿Qué cambiarías sobre la actuación que se realiza en Aragón con mujeres víctimas de Violencia de Género?
15. ¿Creéis que las prestaciones económicas recibidas por las mujeres víctimas de violencia de género, generalmente son suficientes en relación a la situación que se encuentran?
16. ¿Cómo se trabaja con mujeres víctimas con menores a su cargo? ¿Creéis que los menores tienen el apoyo suficiente o suelen quedar en un segundo plano?
17. ¿Mejorarías algún aspecto en la intervención que se realiza con las mujeres víctimas de Violencia de Género o sus hijos?

Anexo 4. ENTREVISTA AL EXPERTO:

El tema del Trabajo de Fin de Grado para el que se realiza la entrevista es sobre la Intervención en Violencia de Género desde los Centros de Servicios Sociales Comarcales de Aragón, mediante las comarcas del Bajo Aragón y de los Monegros. Una vez introducido el tema, vamos a comenzar con una serie de preguntas:

1. ¿Cuántos años llevas trabajando con el tema de Violencia de Género?
2. ¿Qué tareas realizas actualmente en relación con este tema?
3. ¿En qué aspecto de la Violencia de Género encuentras más interés? ¿Has trabajado en algo específico con violencia de género?
4. ¿Por qué decidiste desarrollar la *Guía práctica de Violencia de género para las Entidades locales*?
5. El programa de Violencia de Género, ¿Consideras que es un programa muy utilizado actualmente? ¿Has visto alguna evolución significativa con respecto a cuándo comenzaste a tratar con este tema?
6. ¿Consideras que con la regulación de la *Ley 4/2007, de 22 de Marzo, de Prevención y Protección Integral a las mujeres víctimas de Violencia en Aragón*, es suficiente para protegerlas?
7. ¿Crees que se siguen rigurosamente el procedimiento que hay en las comarcas para tratar a las víctimas de violencia de género, o se trabaja de manera más personalizada según el criterio de cada profesional?
8. ¿Crees que existe por parte de las víctimas gran resistencia para dirigirse a los servicios sociales para contar su historia y pedir ayuda?
9. ¿Consideras necesario implantar en las comarcas un servicio de urgencia 24 horas donde puedan contactar con ellos directamente?
10. ¿Consideras que la gran mayoría de usuarias se muestran receptivas para recibir los servicios, o niegan la necesidad a estos servicios?
11. ¿Consideras que las situaciones de violencia de género en un mismo caso podrían reincidir por el incumplimiento de las medidas judiciales?
12. ¿Qué servicio o prestación consideras el más utilizado por este tipo de usuarias?
13. ¿Consideras que están cambiando las variables de la Violencia de Género? ¿Y si son suficientes las medidas de protección?

14. ¿Qué cambiarías sobre la actuación que se realiza en Aragón con mujeres víctimas de Violencia de Género?
15. ¿Crees que las prestaciones económicas recibidas por las mujeres víctimas de violencia de género, generalmente son suficientes en relación a la situación que se encuentran?
16. ¿Cómo se trabaja con mujeres víctimas con menores a su cargo? ¿Creéis que los menores tienen el apoyo suficiente o suelen quedar en un segundo plano?
17. ¿Mejorarías algún aspecto en la intervención que se realiza con las mujeres víctimas de Violencia de Género o sus hijos?

Anexo 5. ENTREVISTA A VÍCTIMA.

1. ¿Hace cuánto tiempo sufriste violencia de género?
2. ¿Cuándo te diste cuenta de que eras víctima de violencia de género?
3. ¿Cuál fue el detonante que te hizo pedir ayuda?
4. ¿Consideras que tenías suficientes apoyos a tu alrededor?
5. Sabes que existe la regulación de la *Ley 4/2007, de 22 de Marzo, de Prevención y Protección Integral a las mujeres víctimas de Violencia en Aragón*, ¿te sientes protegida con esta ley?
6. ¿Al principio tuviste resistencia para venir a los servicios sociales para contar tu historia y pedir ayuda?
7. Actualmente se baraja la idea de implantar un servicio de urgencias 24 horas donde podáis contactar directamente con servicios sociales, ahora contesta el IAM y el es encargado en llamar a los servicios sociales ¿consideras necesario implantar en comarca este servicio, donde podais contactar directamente con servicios sociales?
8. ¿Eras consciente de los servicios que hay en servicios sociales para afrontar de mejor modo esta situación? ¿Consideras que estos servicios son necesarios y de gran ayuda?
9. ¿Ha reincidento alguna vez la situación de violencia de género? Si es así, ¿Porque a podido volver a pasar?
10. ¿Qué servicio o prestación consideras que te sirvió de gran ayuda?
11. ¿Son suficientes las medidas de protección que existen?
12. Según tu experiencia vivida, ¿Qué cambiarías sobre la actuación que se realiza en Aragón con vosotras, mujeres víctimas de Violencia de Género?
13. ¿Creéis que las prestaciones económicas recibidas generalmente son suficientes en relación a la situación en la que os podéis encontrar?
14. ¿Tienes hijos? ¿Cómo han trabajado con los menores en servicios sociales? ¿Crees que tus hijos han tenido el apoyo suficiente por parte de los servicios sociales?
15. ¿Mejorarías algún aspecto en la intervención que se realiza?